

« Conduire un entretien constructif » Savoir-faire relationnel du manager

But de la formation

Développer son savoir-faire relationnel pour animer son équipe et obtenir la coopération de chacun.

Objectifs pédagogiques

1. Développer son autonomie et son efficacité dans ses relations avec son équipe, sa hiérarchie et ses clients.
2. Découvrir la mesure de son impact personnel.
3. Acquérir les techniques pour réussir un entretien de Management (cadrage, recadrage, motivation, bilan...)
4. Adopter les bonnes attitudes pour favoriser la coopération de chacun.

Programme :

- ⇒ Observer le processus relationnel lors d'un entretien formel.
- ⇒ Observer les indicateurs non verbaux.
- ⇒ Prendre conscience des différents registres employés (Faits, Opinions, Sentiments)
- ⇒ Gérer la bonne distance lors d'un entretien de face-à-face.
- ⇒ Repérer les six principales attitudes relationnelles en jeu dans un entretien (« Attitudes de Porter ») et comprendre les intérêts et les risques de chacune.
- ⇒ Employer l'attitude de Compréhension pour obtenir la coopération de l'autre.
- ⇒ Analyser le besoin, cadrer une demande d'aide ou de service.
- ⇒ Recueillir de l'information par les techniques de questionnement.
- ⇒ Les différents types d'entretiens en fonction de leur finalité.
- ⇒ Structurer les différentes étapes d'un entretien.
- ⇒ Appliquer la stratégie « Donnant Donnant » pour mieux coopérer.

Pédagogie active et personnalisée

- Auto diagnostic des attitudes relationnelles de chacun en entretien.
- Mises en situations de conduite d'entretiens.
- Travail en profondeur sur la dimension non verbale grâce à des exercices de théâtre.
- Exercices d'improvisation théâtrale pour gérer l'incertitude des situations.